

ASSOCIAZIONE

**la Nostra Famiglia**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Sede di PONTE LAMBRO (CO)**

**CENTRO DI RIABILITAZIONE**

**"DON LUIGI MONZA"**



*"L'ambiente non lo fa la casa, ma è fatto da quanti lo abitano"*

*(Beato Luigi Monza)*

**Direzione Responsabile:**

**Direzione Operativa, Dott.ssa Barbara Ponti**

**Rev. 6 - Settembre 2018**

# CARTA DEI SERVIZI



INTRODUZIONE.....	4
<b>1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO .....</b>	<b>5</b>
1.1 LA MISSION DELL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA".....	5
1.2 LA STORIA DEL CENTRO .....	6
1.3 LO STILE DEL NOSTRO SERVIZIO .....	7
1.3.1 Comitato Esecutivo di Sede.....	9
1.3.2 Orario d'apertura.....	9
1.4 STRUTTURA ED ATTREZZATURE .....	9
<b>2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI .....</b>	<b>10</b>
2.1 BACINO DI UTENZA.....	10
2.2 TIPOLOGIA DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE .....	10
2.2.1 Servizio ambulatoriale.....	10
2.2.2 Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa.....	11
2.2.3 Servizio a ciclo diurno continuo .....	14
2.2.4 Patologie trattate.....	16
2.3 SETTORI RIABILITATIVI .....	18
2.3.1 Fisioterapia .....	18
2.3.2 Neuro e psicomotricità dell'età evolutiva.....	19
2.3.3 Logopedia .....	20
2.3.4 Riabilitazione neuropsicologica e terapia occupazionale... ..	21
2.3.5 Psicologia .....	22
2.4 INTEGRAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE .....	22
2.5 PROGETTO NOAH .....	23
2.6 SERVIZIO SOCIALE .....	24
2.7 PERCORSO RIABILITATIVO .....	25

2.7.1 Prenotazione prima visita specialistica .....	25
2.7.2 Prima visita specialistica neuropsichiatrica e/o fisiatrice ...	25
2.8 PRESA IN CARICO RIABILITATIVA .....	26
2.8.1 Approfondimento diagnostico-funzionale .....	26
2.8.2 Progetto Riabilitativo Individuale.....	26
2.8.3 Attuazione del progetto .....	26
2.8.4 Dimissione .....	27
<b>3. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO .....</b>	<b>28</b>
3.1 Comitato Esecutivo di Sede .....	28
3.2 Organico del personale dipendente e consulente .....	30
3.3 Struttura organizzativa .....	31
3.4 Formazione .....	32
<b>4. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....</b>	<b>33</b>
<b>5. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE.....</b>	<b>34</b>
5.1 Decreto Lgs. 231/2001 .....	35
5.2 Informazioni su realtà collegate all'Associazione "La Nostra Famiglia .....	37
<b>ALLEGATI .....</b>	<b>38</b>

## INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Ponte Lambro, dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

*"L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare".*

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'**accoglienza**, nello **spirito di famiglia** e nella **valorizzazione della vita** l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Ponte Lambro si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura fiduciosi di trovare un luogo ospitale e una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente  
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"  
*Luisa Minoli*

## 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

### 1.1 LA MISSION DELL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como.

L'Associazione, ai sensi del comma 9 dell'art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "mission" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

"La Nostra Famiglia" intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

L'Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo.

Attraverso l'attività formativa, l'Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI-La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

- ***si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili***, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e ragazzi nella comunità in cui vivono;

- attraverso la Sezione Scientifica “Eugenio Medea”, riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, ***sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica*** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- ***promuove attività di formazione*** garantendo l’assolvimento dell’obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l’obiettivo di orientare e favorire l’inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell’Associazione garantendone l’aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell’Associazione.

## **1.2 LA STORIA DEL CENTRO**

Il Centro di riabilitazione “Don Luigi Monza” dell’Associazione La Nostra Famiglia è stato il **primo istituto di riabilitazione convenzionato** con lo stato italiano **nel 1954**. È uno dei numerosi centri dell’Associazione presenti in Italia.

La sede è stata accreditata dal Servizio Sanitario della Regione Lombardia ed eroga prestazioni diagnostico-valutative e riabilitative nelle tipologie di servizio ambulatoriale e ciclo diurno continuo.

È attiva una **convenzione** con il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca per quanto riguarda i plessi di **Scuola dell’Infanzia e di Scuola Primaria** presenti nel Centro.

Per rispondere a nuovi bisogni emergenti ed alle necessità di arrivare ad una sempre maggiore integrazione ed inclusione sul territorio, sono state avviate negli ultimi anni diverse nuove progettualità, sia nella presa in carico a ciclo diurno continuo (**Spazio Piccoli, Progetto Ponte e Progetto Autismo** ora

sostituito dal **Progetto Noah CDC**) sia nella presa in carico ambulatoriale (**Progetto Noah e nuove progettualità nelle scuole territoriali**).

### **1.3 LO STILE DEL NOSTRO SERVIZIO**

Il servizio offerto dal Centro di Ponte Lambro si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO “GLOBALE”:** la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell’ambiente di vita;
- **LAVORO D’ÉQUIPE:** è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ:** gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

## Sede di PONTE LAMBRO



DENOMINAZIONE	<b>Centro di riabilitazione "Don Luigi Monza"</b>
INDIRIZZO	<b>Via don Luigi Monza, 1 Ponte Lambro (CO)</b>
TELEFONO	<b>031.62.52.52</b>
FAX	<b>031.62.53.09</b>
E-MAIL	<b>pontelambro.cdr@lanostrafamiglia.it</b>

Anno di inizio attività:	<b>1952</b> convenzione del Ministero
Volumi di attività:	<b>20.000 prestazioni ambulatoriali; 90 posti a ciclo diurno continuo</b>

### 1.3.1 COMITATO ESECUTIVO DI SEDE

Direzione operativa:	<b>PONTI Barbara</b>
Responsabile medico:	<b>ROTTOLI Carlo</b>
Responsabile amministrativo:	<b>PELLIZZONI Fabio</b>

### 1.3.2 ORARIO D'APERTURA

dal lunedì al venerdì	dalle ore 8.00 alle ore 18.00
-----------------------	-------------------------------

### 1.4 STRUTTURA ED ATTREZZATURE

La struttura è collocata in zona verde nel Comune di Ponte Lambro (vedi mappa), vicino all'Istituto Comprensivo.

La struttura è di proprietà dell'Associazione "la Nostra Famiglia".

È raggiungibile:

- con mezzi privati,
- con bus di linea
- con treno F.N.M., linea MILANO – ASSO

(La stazione ferroviaria più vicina è situata a circa 500 metri dal Centro: Treno - MI-AS - Milano - Canzo – Asso, Direzione: Canzo Asso; Servizio a cura di Trenord).

Gli accessi al Centro di riabilitazione e l'ubicazione delle diverse parti all'interno dello stesso sono chiaramente indicati. All'interno del Centro esiste un'area di



parcheggio riservata all'utenza.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglimento e l'informazione dell'utenza. Non sono presenti barriere architettoniche.

I locali destinati alle attività riabilitative vengono utilizzati sia per l'attività ambulatoriale che per quella diurna. Per l'attività diurna, sono disponibili aree di gioco, interne ed esterne, sale per la refezione, locali per le attività educative e scolastiche.

La sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati utilizzate per le attività
- riabilitative individuali e/o di gruppo;
- attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale.

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

### 2.1 BACINO DI UTENZA

Il Servizio è accessibile da parte di tutti i cittadini.

Gli utenti che afferiscono al Centro provengono in particolare dalle ATS Insubria e Brianza.

### 2.2 TIPOLOGIA DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE

#### 2.2.1 SERVIZIO AMBULATORIALE

Il servizio ambulatoriale fornisce la visita specialistica iniziale, fisiatrica o neuropsichiatrica, a cui può far seguito una serie di valutazioni funzionali all'interno del percorso riabilitativo.



Si rivolge a soggetti in età evolutiva operando nei seguenti settori:

- fisioterapia
- logopedia

- neuropsicomotricità
- terapia occupazionale
- riabilitazione neuropsicologica
- psicoterapia e counseling psicologico

Le prestazioni ambulatoriali per i minori non prevedono alcun costo a carico dell'utenza. Le prestazioni ambulatoriali per gli adulti sono soggette ad applicazione di ticket sanitario, come da norme e indicazioni della Regione Lombardia.

Sono previsti percorsi di riabilitazione in solvenza, sia per i pazienti minori che per gli adulti, così come specificato nei depliant inseriti come allegati alla presente Carta dei Servizi. I costi sono stabiliti sulla base di un Tariffario esposto nella bacheca del Centro.

## **2.2.2 CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA**

Indichiamo di seguito i criteri di priorità per l'inserimento in lista d'attesa, individuati in una specifica istruzione operativa della sede:

1. Gravità della patologia
2. Diagnosi recente
3. Margini di recupero riabilitativo
4. Finestra temporale idonea per ottenere i miglioramenti attesi
5. Età. Per questo aspetto si fa riferimento alle linee guida nazionali e interne, tenendo presente che più l'intervento è precoce e maggiori sono i risultati che si possono raggiungere.
6. Segnalazioni da parte dei servizi sociali territoriali

Sulla base di questi criteri, il neuropsichiatra infantile inserisce il minore in lista d'attesa di logopedia, psicologia, neuropsicomotricità e neuropsicologia, assegnando una priorità alta, media o bassa. Gli utenti con priorità alta accedono al trattamento entro 30 giorni. Il coordinatore dell'ambulatorio inserisce i minori con priorità media e bassa rispettando le seguenti percentuali: 70% priorità media, 30% priorità bassa.

Non esiste una lista d'attesa per il settore di fisioterapia minori.

### 2.2.3 SERVIZIO A CICLO DIURNO CONTINUO



Il servizio a ciclo diurno continuo si rivolge a soggetti in età evolutiva, tra i 18 mesi e i 16 anni, che presentano quadri neuropsichiatrici complessi per i quali è necessario un intervento intensivo e globale nell'ambito riabilitativo.

Il servizio a ciclo diurno continuo si avvale di cinque proposte a seconda dell'età e delle patologie:

1. **Il Progetto “Spazio Piccoli”**: è un piccolo gruppo con obiettivi riabilitativi ed educativi rivolto a bambini di età compresa tra i 18 e i 36 mesi.
2. **Il Progetto “Scuola dell’Infanzia Integrata”**: è un gruppo di circa 40 bambini di cui il 50-60% è in carico al Centro per la presa in carico riabilitativa. I bambini hanno un'età compresa tra i 3 e 6 anni.
3. **Il Progetto “Scuola Primaria”**: si rivolge a bambini di età scolare e associa l'intervento riabilitativo-educativo di competenza sanitaria alla frequenza della Scuola Primaria con la condivisione tra insegnanti ed équipe del Programma Individualizzato.
4. **Il “Progetto Ponte”**: si rivolge a ragazzi di Scuola Secondaria di Primo grado. Il Progetto si divide in due sotto-progetti:
  - 4.1 **Progetto Ponte per l’Integrazione** che prevede la frequenza di alcune ore presso la Scuola Secondaria di Primo grado per la componente scolastica e la frequenza del Centro per l'aspetto riabilitativo-educativo.
  - 4.2 **Progetto Ponte per l’Autonomia** rivolto a potenziare le autonomie personali e sociali e a mantenere e sviluppare le abilità scolastiche.
5. **Il Progetto Noah CDC** (New Organization for Autism Healthcare) accoglie minori fra i 3 e 6 anni affetti da disturbo dello spettro autistico che hanno effettuato il percorso diagnostico presso il Polo I.R.C.C.S. “E. Medea” di Bosisio Parini (LC).

I minori frequentano il centro per 3 ore e mezza da lunedì a venerdì, usufruendo di prestazioni educative, logopediche e psicomotorie intensive secondo il metodo A.B.A. (Applied Behaviour Analysis).

L'intervento a ciclo diurno continuo è sempre definito dall'équipe del Centro ed ha l'obiettivo di intervenire per potenziare e sviluppare tutte le abilità in un tempo definito al fine di re-integrare il bambino nella sua realtà territoriale.

Ai soggetti che frequentano il Centro in forma diurna, nei Progetti 2 e 3, viene assicurato l'assolvimento dell'obbligo scolastico.

Le Scuole dell'Infanzia e Primaria sono regolate da una Convenzione tra l'Associazione "la Nostra Famiglia" e il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Ufficio Scolastico Regionale.

Sono presenti insegnanti statali di Scuola dell'infanzia, insegnanti di Scuola Primaria e collaboratori scolastici.

Si collabora in particolare con il Dirigente Scolastico dell'Istituto Comprensivo di Ponte Lambro e con tutti i contesti scolastici frequentati dagli utenti.

#### 2.2.4 PATOLOGIE TRATTATE

Il Centro si occupa della diagnosi funzionale e riabilitazione neuromotoria e neuropsichiatrica dell'età evolutiva, nonché dell'inserimento sociale e scolastico di bambini affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.



Inoltre, nella sede è attivo un settore di riabilitazione motoria e neuromotoria per adulti.

Il Centro è abilitato ad effettuare interventi riabilitativi a totale carico del Servizio Sanitario Regionale ed autorizzato a funzionare in base alle vigenti leggi sanitarie.

Per l'approfondimento diagnostico-funzionale dei soggetti in età evolutiva, la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è operativo un collegamento con l'Istituto Scientifico "Eugenio Medea" di Bosisio Parini (Lecco) de "la Nostra Famiglia".

Vengono presi in carico **soggetti minori** con:

- disabilità neuromotorie e neuropsichiche per encefalopatie non evolutive (PCI, malformazioni cerebrali, ritardo mentale) ed

evolutive (encefalopatie genetico-metaboliche), congenite ed acquisite;

- disturbi del linguaggio;
- disturbi dell'apprendimento;
- disturbi emozionali e di relazione;
- disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi.

Vengono presi in carico **soggetti adulti** con:

- patologie del sistema nervoso (patologie del sistema nervoso centrale progressive invalidanti croniche- Sclerosi multipla, morbo di Parkinson, ...
- patologie del sistema nervoso centrale (su base vascolare, post-chirurgiche e postraumatiche, ...);
- patologie del sistema nervoso periferico (post-traumatiche, infettive, post-chirurgiche, ...);
- patologie legate ai disturbi del sistema linfatico (linfedema oncologico, post-chirurgiche, ...);
- patologie ortopediche complesse.

## 2.3 SETTORI RIABILITATIVI

### 2.3.1 FISIOTERAPIA

La fisioterapia è il settore in cui si attua la riabilitazione del movimento e si favorisce l'evoluzione armonica dello stesso.

Il fisioterapista è l'operatore sanitario che svolge, in collaborazione con l'équipe, gli interventi di prevenzione, cura e

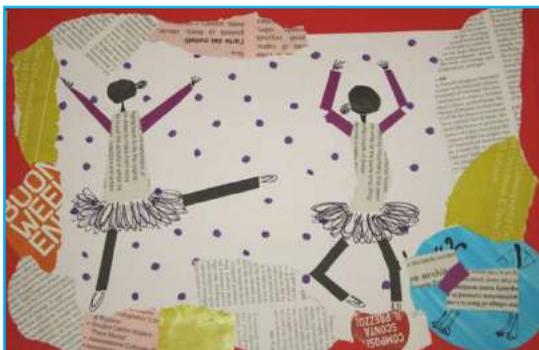
riabilitazione nelle aree della motricità, conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia congenita o acquisita, accorsi al bambino e all'adulto.

Con riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del medico, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

1. contribuisce alla valutazione funzionale del paziente e alla stesura del programma riabilitativo
2. pratica attività terapeutica mirata a:
  - a. favorire l'evoluzione delle competenze motorie e la facilitazione dello spostamento
  - b. garantire la cura posturale
  - c. studiare compensi utili contrastando quelli dannosi
  - d. prevenire deformità secondarie alla patologia neurologica od ortopedica presente.

Tutto questo viene realizzato utilizzando tecniche specifiche di mobilizzazione attiva e passiva.

3. Infine propone, in accordo con il medico, l'adozione di ortesi ed ausili, addestra il paziente all'uso e ne verifica l'efficacia.



### 2.3.2 NEURO E PSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA



L'approccio psicomotorio ha come terreno specifico d'intervento il rapporto fra il corpo e i processi psichici e serve a favorire la costruzione di un'identità attraverso la via corporea.

Inoltre, l'intervento psicomotorio serve a favorire il rapporto fra il proprio corpo e la

capacità di esprimere, attraverso il corpo, i propri vissuti emotivi, qualunque sia il livello del funzionamento motorio.

Il terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva è l'operatore sanitario che svolge, in collaborazione con l'équipe, interventi di prevenzione, terapia e riabilitazione nell'ambito dei disturbi percettivi, motori, cognitivi ed emotivo-relazionali del bambino.

Il terapeuta valuta, mediante l'uso di protocolli specifici, la relazione esistente tra le funzioni affettive, cognitive e motorie.

Utilizzando la conoscenza dei rapporti fra il corpo e la capacità di lettura della comunicazione non verbale (movimento, tono, postura, gesto, sguardo, uso degli oggetti, dello spazio ecc.), il terapeuta interviene nella relazione con metodi e tecniche a mediazione corporea (gioco, rilassamento, comunicazione non verbale, ecc.) con l'obiettivo di favorire in primo luogo il processo d'integrazione fra i diversi piani espressivi e conoscitivi che stanno alla base di quel fenomeno complesso che è la costruzione dell'identità.

Questo obiettivo non si realizza in un percorso di insegnamento-apprendimento di abilità, quanto piuttosto in un contesto comunicativo, dove la rete di scambi rende possibile il riconoscimento dell'altro e la valorizzazione delle sue risorse.

### 2.3.3 LOGOPEDIA



La logopedia è il settore in cui si cura lo sviluppo della comunicazione.

Il logopedista svolge attività di prevenzione e di trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione.

L'intervento è rivolto a tutte le patologie che provocano disturbi

della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e disturbi della comunicazione in generale.

In riferimento alla diagnosi e alla prescrizione del medico, nell'ambito delle proprie competenze il logopedista:

1. contribuisce alla valutazione funzionale del bambino e alla stesura del programma riabilitativo;
2. pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, oltre che delle funzioni orali in genere, utilizzando tecniche logopediche specifiche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione e del linguaggio, verbali e non verbali;
3. propone in accordo con il medico, l'adozione di protesi ed ausili;
4. addestra il paziente all'uso e ne verifica l'efficacia.



### 2.3.4 RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA E TERAPIA OCCUPAZIONALE

La terapia occupazionale è il settore in cui si cura l'evoluzione della funzionalità in relazione alle abilità di ogni bambino.

Si avvale, per sviluppare gli apprendimenti di base, degli apporti della neuropsicologia.



Il terapeuta della neuropsicologia è l'operatore sanitario che svolge, in collaborazione con l'équipe, attività riabilitativa nei confronti di soggetti con problematiche neuropsicologiche (disturbi dell'attenzione, delle funzioni esecutive, della memoria, della percezione, delle capacità prassiche e della coordinazione

motoria e difficoltà di apprendimento scolastico).

In riferimento alla diagnosi e alle prescrizioni del medico, nell'ambito delle proprie competenze il terapeuta:

1. Approfondisce, attraverso la somministrazione di strumenti valutativi, il funzionamento neuropsicologico del bambino;
2. collabora alla stesura del Progetto Riabilitativo;
3. pratica l'intervento terapeutico mirato a migliorare le funzioni compromesse o ad individuare strategie compensative;
4. in accordo con il medico, propone l'adozione di ausili e ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

L'intervento si attua anche grazie all'uso di strumenti e di programmi informatici.

### 2.3.5 PSICOLOGIA

All'interno del Centro è presente un Servizio di Psicologia che, oltre ad effettuare interventi diretti sui bambini e i ragazzi, svolge un ruolo di consulenza alla famiglia, alla scuola, agli operatori territoriali e agli stessi operatori del Centro, per effettuare un'azione integrata, efficace e armonica.

Il servizio può offrire:

- percorsi di sostegno psicologico o di psicoterapia individuale per i minori;
- counseling psico-educativo ai genitori dei minori in carico riabilitativo;
- percorsi di terapia familiare (solo a solvenza).

Il lavoro dello psicologo è sempre svolto in accordo con il medico neuropsichiatria infantile, che è il responsabile del progetto riabilitativo del minore.

## 2.4 INTEGRAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE

Per i soggetti minori che frequentano la scuola dell'obbligo, il Servizio offre un intervento di accompagnamento scolastico.

In particolare:

- intervento formativo con i famigliari;
- orientamento scolastico;
- incontri con la scuola, finalizzati a monitorare l'inserimento e fornire orientamenti specifici;
- stesura del profilo dinamico funzionale, in collaborazione con gli insegnanti, e specificazione del piano educativo individualizzato relativo al piano riabilitativo (in base alla L.104/92).



## 2.5 PROGETTO NOAH

Il progetto NOAH (New Organization for Autism Healthcare) accoglie minori fra i 2 e 6 anni affetti da disturbi dello spettro autistico che hanno effettuato il percorso diagnostico e una breve e propedeutica impostazione dell'intervento abilitativo presso il Polo I.R.C.C.S. "E.Medea" di Bosisio Parini (LC).

Il progetto abilitativo proposto è basato su uno schema di intervento ambulatoriale imperniato sull'applicazione delle tecniche di derivazione A.B.A. (Applied Behavior Analysis) di ultima generazione applicate tempestivamente dopo la diagnosi con un'intensità decrescente nel corso delle fasi di sviluppo fino all'ingresso nella scuola primaria, a cui si accompagna un simmetrico percorso di coinvolgimento del contesto socio-familiare del bambino.

Prevede progetti di intervento a scansione semestrale con un diverso mix di figure professionali coinvolte, in relazione alle diverse fasi evolutive secondo lo schema seguente:

QUANDO	IMPEGNO ORARIO SETTIMANALE	OPERATORI COINVOLTI
1° e 2° semestre	8 ore settimanali	Psicologi, educatori, logopedisti
3° e 4° semestre	5 ore settimanali	Psicologi, educatori, logopedisti
5° e 6° semestre	4 ore settimanali	Educatori, logopedisti e TNPEE

Il modello include la presenza in box di genitori e operatori della scuola dell'infanzia, per trasferire alle figure maggiormente a contatto con il bambino le competenze necessarie che ne facilitino la positiva evoluzione.

## 2.6 SERVIZIO SOCIALE

Il servizio sociale opera per garantire una migliore qualità di vita della persona con disabilità e della sua famiglia attraverso interventi di sostegno, di tutela e di integrazione nel proprio ambiente di vita, favorendo l'attivazione di risorse personali, istituzionali e territoriali.

Gli interventi del servizio sociale si inseriscono nel progetto riabilitativo programmato per la persona che accede al Centro di Riabilitazione e si possono attivare:

- su richiesta dei genitori e/o del soggetto interessato;
- su segnalazione dell'équipe;
- su segnalazione dei Servizi Territoriali.

L'assistente sociale opera mediante:

1. colloqui di accoglienza/valutazione dei bisogni del soggetto in carico e/o delle problematiche del nucleo familiare;
2. colloqui mirati all'inserimento scolastico, formativi e di inserimento sociale sul territorio;
3. contatti e collaborazioni con i Servizi Territoriali di appartenenza dei soggetti in carico;
4. verifiche con operatori e all'interno dell'équipe del Centro di Riabilitazione.

## 2.7 PERCORSO RIABILITATIVO

### 2.7.1 PRENOTAZIONE PRIMA VISITA SPECIALISTICA

I genitori, o chi ha la tutela del minore, possono prenotare la richiesta di prima visita specialistica:

- personalmente, presso la segreteria del Centro di Riabilitazione;
- telefonicamente (**Segreteria tel. 031.625.252 da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00**)

Viene immediatamente comunicata alla famiglia la data dell'appuntamento della prima visita con il medico specialista.

### 2.7.2 PRIMA VISITA SPECIALISTICA NEUROPSICHIATRICA E/O FISIATRICA

Può effettuarsi:

- ↳ **attraverso canale convenzionato**, con prescrizione del medico di medicina generale (MMG) o del pediatra di libera scelta (PLS) o del medico specialista di struttura autorizzata alla emissione di impegnative con il SSR.

Sono necessari i seguenti documenti:

- IMPEGNATIVA, emessa su ricettario unico regionale dal medico (PLS – MMG);
- TESSERA SANITARIA;
- CODICE FISCALE;
- AUTOCERTIFICAZIONE di residenza.

- ↳ **a pagamento**

È ASSOLUTAMENTE NECESSARIA la presenza di almeno un genitore.

Al termine della prima visita, lo specialista redige il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e il programma riabilitativo individuale (pri) che viene **sottoscritto per accettazione** dal genitore o dall'utente stesso, se maggiorenne, ed a cui viene rilasciata una copia dei due documenti.

## **2.8 PRESA IN CARICO RIABILITATIVA**

### **2.8.1 APPROFONDIMENTO DIAGNOSTICO-FUNZIONALE**

Il Progetto Riabilitativo si apre con la valutazione diagnostico-funzionale finalizzata alla definizione degli obiettivi specifici del trattamento, attraverso l'utilizzo di test psicometrici e/o valutazioni funzionali in diversi ambiti.

*\* Su casi particolarmente complessi è possibile un collegamento diagnostico presso l'IRCCS o altri enti ospedalieri (a discrezione della famiglia).*

### **2.8.2 PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE**

Conclusa la fase di valutazione diagnostico-funzionale il Progetto prosegue con l'intervento riabilitativo, come da Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.).

L'utente (o la famiglia in caso di minore) sottoscrive il progetto per accettazione.

### **2.8.3 ATTUAZIONE DEL PROGETTO**

Il trattamento si attua con i riabilitatori del Centro, secondo un orario assegnato dal Coordinatore.

Il medico referente, con gli operatori coinvolti, è responsabile del progetto, del monitoraggio degli obiettivi prefissati e della verifica.

### **2.8.4 DIMISSIONE**

La dimissione avviene al termine del ciclo di trattamento.

Il medico redige la lettera di dimissione per il medico di fiducia o inviante, con ogni utile informazione sullo stato di salute e, in particolare, sul decorso clinico, sui trattamenti praticati e le loro risultanze, sulle conclusioni diagnostiche e di prognosi, sulle eventuali indicazioni terapeutiche.

**NOTA BENE:**

*L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o al trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente, anche telefonicamente, al servizio interessato.*

*Eventuali impedimenti della struttura alla effettuazione nel giorno o nell'ora stabiliti nella prenotazione saranno tempestivamente comunicati all'utente, riprogrammando, d'intesa con quest'ultimo, la nuova prestazione.*

### 3.ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

#### 3.1 COMITATO ESECUTIVO DI SEDE

È l'organismo responsabile della conduzione del Centro, che ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di sede in accordo con le linee e disposizioni del Direttore Generale Regionale.

È costituito da:

- **Responsabile Medico** di sede: applica le disposizioni del Direttore Sanitario Regionale in materia igienico-sanitaria, di rischio clinico, per gli aspetti relativi all'appropriatezza e ai requisiti di accreditamento. Collabora alla realizzazione della Missione dell'ente. Sostiene e favorisce la divulgazione e l'applicazione dei percorsi diagnostici riabilitativi secondo le indicazioni del Coordinatore Sanitario Regionale. È responsabile delle risorse umane, tecnologiche e strutturali assegnate, per quanto di competenza. Collabora ai progetti di ricerca che richiedono la partecipazione della sede.
- **Direzione Operativa** di sede: promuove la conoscenza, la diffusione e la consapevolezza della Missione dell'Associazione e collabora alla sua realizzazione. È referente dell'Associazione nei rapporti istituzionali con gli enti civili ed ecclesiastici del territorio di competenza in accordo con il Direttore Generale Regionale. Cura, su delega della Direzione Generale Regionale, il collegamento con gli enti collaterali o comunque collegati all'Associazione. È responsabile della comunicazione interna ed esterna e delle attività di fundraising, avvalendosi anche degli uffici regionali preposti. È responsabile dell'organizzazione e gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, secondo le indicazioni del Settore Comunicazione interna e Qualità della Vita. Coordina, promuove e sviluppa le attività relative alla qualità della vita dell'utente e dell'operatore. È responsabile della redazione della Carta dei Servizi. Applica gli indirizzi relativi all'attività di istruzione e formazione professionale per l'inclusione definiti dai livelli Centrali e Regionali. Promuove attività che favoriscano la dimensione spirituale e religiosa di utenti, genitori e operatori. È responsabile delle risorse umane, tecnologiche e strutturali assegnate per quanto di competenza. È responsabile dei servizi generali e della logistica della sede. Coordina le attività necessarie per il mantenimento e il continuo aggiornamento dei requisiti di accreditamento e del Sistema di Gestione della Qualità.

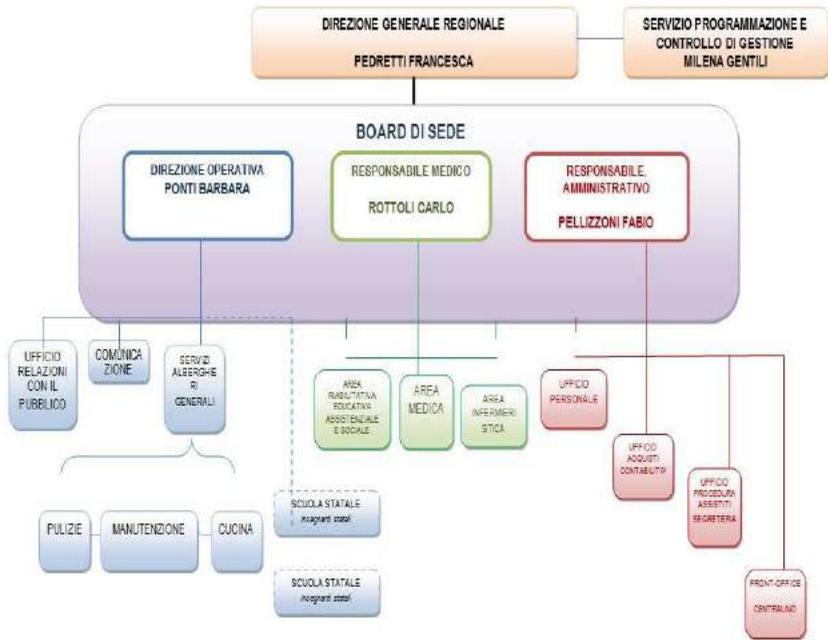
- **Responsabile Amministrativo** di sede: il responsabile amministrativo dell'area comasca è attivo contemporaneamente sulle 3 sedi della provincia di Como in cui è presente l'Associazione La Nostra Famiglia. Coordina l'attività amministrativa della sede relativamente all'amministrazione del personale, alla gestione amministrativa e agli acquisti. Collabora alla realizzazione della Missione dell'Ente. Si interfaccia con le rappresentanze sindacali della sede. Applica la parte normativo-economica dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro adottati dall'Ente. Si avvale del servizio di controllo di gestione dell'Associazione. Definisce insieme agli altri componenti del Comitato Esecutivo di Sede, le strategie da sottoporre ai livelli superiori per conseguire gli obiettivi di budget e collabora alla pianificazione del personale. Risponde alla Direzione Generale Regionale.

### 3.2 ORGANICO DEL PERSONALE DIPENDENTE E CONSULENTE

Neuropsichiatri Infantili	Logopedisti
Fisiatri	Psicomotricisti
Psicologi	Terapista Occupazionale e della
Neuropsicologi	Neuropsicologia
Coordinatori Terapisti	Psicometrismi
Assistenti Sociali	Impiegati Amministrativi
Infermieri Professionali	Personale Ausiliario
Educatori	Cuochi
Fisioterapisti	Operai Specializzati

Il personale del Centro è riconoscibile dall'utenza tramite cartellino identificativo.

### 3.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA



### 3.4 FORMAZIONE

Gli operatori partecipano ai corsi di formazione promossi dall'Associazione "La Nostra Famiglia" e ad altri corsi inerenti la propria professionalità realizzati all'esterno.

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni servizio deve realizzare al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

#### 4.STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Centro di Riabilitazione a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi. Di seguito è descritto l'impegno del Centro a garantire un servizio di qualità monitorato attraverso verifiche interne.

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD
Rendere disponibili tempestivamente le informazioni sul funzionamento della Sede e sui tempi di attesa	Disponibilità del Servizio sociale per la richiesta di informazioni in merito ai servizi erogati dal Centro
Sostenere e accompagnare i genitori nella loro funzione educativa	Realizzazione di incontri informativi/formativi per i genitori afferenti al centro
Migliorare la comunicazione curando l'immagine dell'Associazione sul territorio, la conoscenza dei servizi offerti, l'informazione sugli stessi	Diffusione della Carta dei Servizi revisionata e della brochure del centro tramite Medici di Base, Asl, Farmacie, Uffici comunali, scuole, altre Associazioni
Favorire l'accesso e la fruizione del servizio da parte di utenti appartenenti a nuclei famigliari stranieri	Promozione di buone prassi in merito all'accesso al servizio ed alla presa in carico di utenti stranieri
Rendere disponibili opuscoli informativi e regolamento al momento della presa in carico dell'utenza	Consegna di un opuscolo informativo e del regolamento al momento della presa in carico

## 5. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso:

- A.** l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione per le decisioni nel merito.

Il Responsabile dell'URP è la Direzione operativa che si avvale della collaborazione dell'assistente sociale.

**È possibile accedere all'URP nei seguenti giorni e orari:**

**lunedì dalle 10 alle 12 e giovedì dalle 14 alle 17, su appuntamento**

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami vengono presi in carico nell'immediato dall'URP. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; per ogni reclamo scritto è comunque garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.

- B. Il Servizio sociale assicura la disponibilità di un assistente sociale per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.**

- C. Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra struttura e pazienti:**

- ospitando la sede della Sezione Locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
- favorendo la presenza e l'attività del volontariato;
- attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
- attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente;

- istituendo un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative anche in riferimento alla ricerca scientifica.

Il **servizio Sociale** fornisce informazioni utili sulle prestazioni e le modalità di accesso ai servizi.

L'ufficio è situato al primo piano del Centro di Riabilitazione:

**Orario: dal lunedì al venerdì 8.45 – 12.45; 13.30 – 17.00**

La Direzione Operativa è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.

Il grado di soddisfazione degli utenti viene rilevato annualmente tramite la somministrazione dei questionari riportato negli allegati.

L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria utilizzando la modulistica presente presso la sede (segreteria).

La copia della documentazione viene rilasciata entro quindici giorni dalla richiesta.

## **5.1 DECRETO Lgs. 231/2001**

Il D.Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" è una legge dello stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima commettano certi tipi di reato.

Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione fra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia SSL, reati ambientali, ecc.

Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV).

Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è o potrebbe essere scorretto rispetto a tali documenti ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 possono farne segnalazione all'OdV.

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail [odv@Inf.it](mailto:odv@Inf.it) o all'indirizzo postale Organismo di Vigilanza – Associazione “La Nostra Famiglia” – via don Luigi Monza 1- 22037 Ponte Lambro (CO)

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

## **5.2 INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE “LA NOSTRA FAMIGLIA”**

Accanto a “La Nostra Famiglia” sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l'Associazione Genitori de “La Nostra Famiglia” – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni – FONOS – realizza soluzioni valide per il “dopo di noi”;
- l'Associazione di Volontariato “Don Luigi Monza” – si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell'ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de “La Nostra Famiglia”;
- l'OVCI-La Nostra Famiglia – è un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l'Associazione Sportiva Dilettantistica “ViribusUnitis”- promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa del Centro/Direttore di Struttura.

# ALLEGATI



## Questionario Utenti AMBULATORIALI – DIURNI - RESIDENTI (minori)

Cara famiglia,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con i bambini/ragazzi e con la famiglia Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riportarlo nell'apposito contenitore che troverete in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una vostra fattiva collaborazione, Vi ringraziamo anticipatamente.

Il Responsabile operativo (DO)

Il Coordinatore del progetto di Missione

\*Campo obbligatorio

ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**

### 1. Compilatore \*

Contrassegna solo un ovale.

- Genitore  
 Altro

### 2. Data \* / /

Esempio: 15 dicembre 2012

### 3. Centro di Riabilitazione di: \*

\_\_\_\_\_

### 4. Settori di Servizio

Contrassegna solo un ovale.

- Ambulatorio  
 Diurni  
 Residenti



UADR-01

DO M 005 REV.0



UADR-02

DO M 005 REV.0



UADR-03

10. Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

Contrassegna solo un ovale.

- SI  
 NO

11. Quali disagi e problemi rileva durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

---

---

---

---

---

## B) RELAZIONE CON LA FAMIGLIA

12. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

13. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

14. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Medici nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

15. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Psicologi nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									



UADR-03

DO M 005 REV.0



UADR 04

16. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Terapisti della riabilitazione ed educatori nei suoi confronti?

Contrassegna solo un'ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

17. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Assistenti sociali nei suoi confronti?

Contrassegna solo un'ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

18. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di Altri operatori nei suoi confronti?

Contrassegna solo un'ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

19. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?

Contrassegna solo un'ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

### C) RELAZIONE CON IL BAMBINO

20. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Medici nei confronti del bambino/ragazzo?

Contrassegna solo un'ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									



UADR-04

DD M 005 REV.0



UADR-05

21. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Psicologi nei confronti del bambino/ragazzo ?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

22. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Terapisti della riabilitazione ed educatori nei confronti del bambino/ragazzo ?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

23. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Assistenti sociali nei confronti del bambino/ragazzo ?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

24. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di Altro personale nei confronti del bambino/ragazzo ?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

## D) INTEGRAZIONE SOCIALE

25. Ritieni che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei? (attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)

Contrassegna solo un ovale.

SI  
 NO



UADR-05

DO M 005 REV.0



UADR-06

26. Quali sono le motivazioni della risposta precedente?

---

---

---

---

27. In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse e i servizi del vostro territorio?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

## E) FAMILIARITÀ DELL' AMBIENTE

28. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

29. Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

30. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

31. Ritene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, eventi ricreativi, celebrazioni ecc. )

*Contrassegna solo un ovale.*

SI  
 NO



UADR-06

DO M 005 REV. 0



UADR-07

32. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

---

---

---

---

---

## DOMANDE CONCLUSIVE

33. Secondo lei in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

*Contrassegna solo un ovale.*

- SI  
 NO

34. Quali aspetti sarebbero da migliorare?

---

35. A suo parere cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più i genitori e le famiglie?

---

---

---

---

---

36. Il percorso di cura e riabilitazione che sta realizzando il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- SI  
 NO

37. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

---

38. Complessivamente quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									



UADR-07

DO M 005 REV.0





## Questionario UTENTI ADULTI

Caro Utente,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con l'utente, Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposito contenitore che troverete in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una vostra fattiva collaborazione, Vi ringraziamo anticipatamente.

Il Responsabile operativo (DO)

Il Coordinatore del progetto di Missione

\*Campo obbligatorio



### 1. Compilatore \*

Contrassegna solo un ovale.

- Utente  
 Genitore  
 Altro

### 2. Data / /

Esempio: 15 dicembre 2012

### 3. Centro di Riabilitazione di / Polo di: \*

### 4. Settori di Servizio

Contrassegna solo un ovale.

- Ambulatorio (ex art. 26)  
 IRCSS (ricovero ordinario, day hospital, MAC)



DO M 007 REV.0



5. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?

Seleziona tutte le voci applicabili.

- dal medico di base / pediatra
- conoscenti
- altri ospedali/servizi specialistici
- un altro utente del servizio
- servizi territoriali
- Altro: \_\_\_\_\_

6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

## A) CURA E RIABILITAZIONE

7. Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

8. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la sua qualità di vita?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

9. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									





ADUL-03

10. Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

Contrassegna solo un ovale.

SI

NO

11. Quali disagi e problemi rileva durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

---

---

---

---

---

## B) RELAZIONE CON L' UTENTE

12. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

13. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

14. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Medici nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									



ADUL-03

DO M 007 REV.0



ADUL-04

15. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Psicologi nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

16. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Terapisti della riabilitazione ed educatori nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

17. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Assistenti sociali nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

18. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di altri operatori nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

19. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

## C) INTEGRAZIONE SOCIALE



ADUL-04

DO M. 007 REV.0



ADUL-05

20. In questo progetto si sente accompagnato e aiutato a conoscere le risorse ed i servizi del suo territorio?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

## D) FAMILIARITÀ DELL' AMBIENTE

21. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

22. Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

23. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo (solo se previsto)?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

## E) DOMANDE CONCLUSIVE

24. Secondo lei in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

Contrassegna solo un ovale.

- SI  
 NO



ADUL-05

DO M 007 REV.0



ADUL-06

25. Quali aspetti sarebbero da migliorare?

---

---

---

---

---

26. A suo parere cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più gli utenti?

---

---

---

---

---

27. Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?

*Contrassegna solo un ovale.*

SI

NO

28. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

---

29. Complessivamente quanto si sente accolto e seguito dai nostri servizi?

*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	molto									

30. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

---

## CONTATTI

31. Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?

*Contrassegna solo un ovale.*

SI

NO



ADUL-06

DO M 007 REV.0



32. **Cognome e Nome**

33. **n° telefono**

34. **e-mail**

---

Powered by  
 Google Forms



DO M 007 REV.0

Grazie per la sua collaborazione

